

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Hidayati pada tahun 2014 yang berjudul “Pelayanan Penyelesaian Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Pada PT. Asuransi Jiwasraya Jember” dalam penelitian ini dijelaskan bahwa upaya penyelesaian klaim kecelakaan diri adalah penanggung memberikan persyaratan kebijaksanaan dengan memenuhi syarat-syarat yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan alat analisis dengan wawancara dan analisa bahan.

Penelitian terdahulu kedua dilakukan oleh Pandansari pada tahun 2009 yang berjudul “Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Asuransi Kecelakaan Diri Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Semarang” dalam penelitian ini dijelaskan bahwa pada saat penutupan asuransi staf penjualan ataupun agen asuransi diwajibkan memberikan informasi kepada tertanggung perihal hal-hal yang dijamin dan yang tidak dijamin dalam asuransi kecelakaan diri.

Penelitian terdahulu ketiga dilakukan oleh Mardiyah pada tahun 2013 yang berjudul “Analisis Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri di PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Pontianak” dalam penelitian ini dijelaskan bagaimana pelayanan klaim asuransi kecelakaan diri dibentuk oleh penanggung dan tertanggung yang dituangkan dalam

bentuk polis dimana isi perjanjian tersebut telah ditentukan oleh penanggung terlebih dahulu, sehingga penanggung tinggal menyetujui saja.

Yang membedakan peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini adalah selain lokasi yang berbeda, yaitu isi dalam penelitian terdahulu lebih di fokuskan pelayanan klaim dan hak pemegang polis pada asuransi kecelakaan diri saja, sedangkan penulis akan menjelaskan bagaimana pelayanan pada asuransi kecelakaan diri secara menyeluruh mulai dari pengajuan surat penutupan sampai terjadinya klaim asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Malang.

B. Landasan Teori

1. ASURANSI.

a. Tinjauan Umum Asuransi

Pengertian Asuransi dalam bahasa Belanda merupakan "*Assurantie*" yang terdiri dari kata "*Assurandeur*" dapat diartikan sebagai penanggung dan "*Geassurreerde*" yang dapat diartikan sebagai tertanggung. Pengertian asuransi jika didefinisikan dalam bahasa Prancis yaitu "*Assurance*" yang dapat diartikan sebagai menanggung sesuai dengan apa yang telah terjadi. Dan bisa diartikan meyakinkan orang dalam bahasa latin "*Assecurare*". Yang terakhir dapat diartikan dalam bahasa Inggris yaitu "*Insurance*" yang diartikan menanggung sesuatu yang mungkin akan terjadi dan "*Assurance*" yang diartikan menanggung yang pasti akan terjadi. Sesuai dari definisi diatas asuransi merupakan mengganti/menanggung sesuatu resiko yang terjadi pada

tertanggung. Dengan adanya asuransi, tertanggung dapat mengalihkan/menanggungkan suatu resiko kepada perusahaan asuransi, dengan memberikan jaminan ganti rugi terhadap tertanggung. Selain memberikan jaminan pada tertanggung, perusahaan asuransi dapat menghimpun dana dari masyarakat berupa investasi yang dapat menjamin perekonomian Negara.

b. Definisi Asuransi

Definisi tentang asuransi menurut Ir. Ade Arthesa dan Ir. Edia Handiman (2006:236):

”Asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak terduga” .

Definisi Asuransi menurut Soeisno Djojosoedarso (2003:73):

“Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi resiko yang melekat pada perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena resiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar agar probabilitas kerugiannya dapat diramalakan, dan bila kerugian yang diramalkan terjadi akan dibagi secara proposional oleh semua pihak dalam gabungan itu.

Kesimpulan diatas menunjukan beberapa unsur yang terdapat dalam asuransi yang harus diketahui, yaitu diantaranya :

1. Yang dapat memberikan jaminan adalah penanggung/perusahaan asuransi
2. Penerima jaminan adalah tertanggung
3. Peristiwa yang menimbulkan kerugian merupakan peristiwa yang tidak diketahui dan tidak dapat di prediksi sebelumnya
4. Apapun kepentingan yang di asuransikan merupakan kerugian dari peristiwa tersebut

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa orang yang bersedia membayar cicilan kerugian yang berjumlah sedikit dari sekarang adalah orang yang tidak akan membayar kerugian dalam jumlah besar dalam waktu yang akan datang.

c. Fungsi Asuransi.

Sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Ir. Ade Arthesa dan Ir. Edia Handiman (2006:237) manfaat asuransi bagi kehidupan sosial dan dalam memproduksi kegiatan ekonomi adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rasa aman dan perlindungan
2. Dapat berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan lain
3. Sebagai alat penyebaran resiko
4. Pembentukan biaya dan manfaat yang lebih adil

Fungsi asuransi bagi kehidupan sosial ekonomi masyarakat dan negara dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dapat Memberikan rasa aman dan perlindungan

Resiko keuangan yang diakibatkan oleh kehilangan, kebakaran, kerusakan, kematian, dan resiko lainnya dapat diatasi dengan penggantian sejumlah dana tertentu sesuai dengan nilai pertanggungan, dapat di cover oleh pihak asuransi dan tertanggung tidak akan mengganti ganti rugi yang begitu besar.

2. Fungsi tabungan dan sumber pendapatan lain

Manfaat yang diperoleh dari tabungan dan sumber pendapat lain yaitu selain memberikan perlindungan juga dapat memberikan manfaat berupa bunga sesuai dari hasil penjumlahan total premi yang sudah dibayarkan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi.

3. Sebagai alat penyebaran risiko Risiko

Yang akan diterima oleh tertanggung dari asuransi sebagai alat dari penyebaran resiko adalah tertanggung dapat menyebarkan resiko kepada penanggung/perusahaan asuransi, sehingga tertanggung akan merasa aman dalam menjalankan semua aktivitasnya. Tetapi dari permasalahan tersebut tertanggung harus konsisten terhadap cicilan premi yang harus dibayar oleh tertanggung.

4. Pembentukan biaya dan manfaat yang lebih adil.

Dalam hal ini nilai dan besarnya premi sudah di diskusikan lebih awal oleh kedua belah pihak dalam proses pengajuan surat pembukaan

polis asuransi. Pada pembentukan biaya dan manfaat tidak akan ada pihak yang merasa diuntungkan ataupun dirugikan karena semua sudah didiskusikan lebih awal. Nilai yang ditentukan pastikan sudah dihitungkan oleh ahlinya.

d. Jenis-jenis Asuransi.

Ada banyak produk asuransi yang dimiliki perusahaan untuk dapat mempermudah dan membantu masyarakat dalam melakukan penjaminan. Menurut Prof. Dr. H. Buchari Alma (2013:333) berikut merupakan macam-macam usaha Asuransi:

1) Asuransi jiwa

Asuransi jiwa dapat memberikan keuntungan financial atas orang yang sudah ditentukan atas kematian tertanggung atau bisa disebut juga dengan ahli waris. Dari beberapa bentuk asuransi jiwa yang dikeluarkan sebagian menyediakan beberapa pembayaran setelah kematian tertanggung tetapi adapun yang dapat mengklaim dana sebelum terjadi kematian dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dari perusahaan asuransi.

Tertanggung dapat membeli asuransi jiwa tidak hanya untuk tertanggung saja tetapi dapat ditanggungkan kepada keluarga lain yang akan menjadi bagian dari tertanggng juga. Contohnya adalah seorang istri membeli produk asuransi jiwa agar dapat manfaat dari kematian suaminya kelak. Kemudian bisa pula orang tua mengansuransikan diri sendiri agar jika terjadi kematian dapat memberikan manfaat financial untuk anak yang ditinggalkannya / ahli waris nya.

2) Asuransi kesehatan

Yang dimaksud asuransi kesehatan merupakan salahsatu produk yang dapat melindungi diri dari sebuah kecelakaan / sakit yang dideritanya selama mengikuti asuransi. Umumnya asuransi ini melindungi dan menangani masalah kesehatan akibat suatu penyakit yang diderita yang menanggung pada cedera, cacat, sakit dan kematian karena kecelakaan. Asuransi kesehatan pun dapat dibeli untuk diri sendiri dan orang lain.

3) Asuransi kendaraan.

Dalam asuransi kendaraan yang paling populer adalah asuransi mobil, yaitu dapat diartikan asuransi pada cedera mobil akibat kerusakan yang terjadi pada mobil tertanggung. Selain untuk kerusakan mobil asuransi kendaraan dapat digunakan untuk kehilangan dan kerusakan kendaraan bermotor. Banyak yang menggunakan asuransi kendaraan adalah semua sopir umum yang memeang diharuskan memiliki asuransi yang dapat dibayarkan pada saat mengalami kecelakaan yang sangat mengerikan. Sesuai dengan ketentuan pembayaran ganti rugi tidak boleh melebihi jumlah yang sudah ditetapkan.

4) Asuransi kepemilikan rumah dan properti.

Asuransi kepemilikan rumah dan properti dapat digunakan sebagai alat perlindungan untuk kerugian yang berkaitan dengan tempat tinggal mereka. Asuransi ini melindungi pemilik rumah dari kerugian akibat kehilangan atau kerusakan yang diakibatkan oleh kebakaran bencana alam dan lain-lain. Asuransi ini tidak menggnayi rugi sepenuhnya tetapi hanya

meringankan kerugian yang ditanggung oleh tertanggung, agar dana yang dikeluarkan tidak terlalu besar.

5) Asuransi pendidikan.

Asuransi pendidikan merupakan asuransi yang sangat populer dimasa kini, karena sudah banyak orang tua yang mengasuransikan anak-anaknya, agar biaya pendidikan anak dimasa yang akan datang tidak terlalu merepotkan orang tua nya.

e. Pengertian Klaim Pada Asuransi Kecelakaan Diri

a. Pengertian Klaim

Pada asuransi jiwa terdapat beberapa jenis asuransi pula yang salah satunya adalah asuransi kecelakaan diri. Pada asuransi kecelakaan diri dana yang dibayarkan akan cair apabila tertanggung segera mungkin melakukan pengajuan klaim kepada perusahaan atas kecelakaan yang telah terjadi.

Pengertian klaim sendiri adalah suatu proses yang dilakukan tertanggung yang dapat memberikan manfaat atas cicilan pembayaran premi yang sudah dibayarkan oleh tertanggung kepada pihak tertanggung. Adapun beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh tertanggung agar klaim dapat dicairkan.

Klaim merupakan point terpenting yang harus diingat tertanggung , karena klaim yang disetujui akan segera meringankan kerugian yang harus di terima oleh tertanggung pada saat mengalami kecelakaan diri pada saat masa polis masih aktif.

b. Pengertian Asuransi Kecelakaan Diri

Yang dimaksud dengan kecelakaan adalah sesuatu peristiwa yang tidak ada unsur kesengajaannya dialami oleh tertanggung pada masa asuransi dan mengakibatkan kerugian pada tertanggung. Kecelakaan dapat menyebabkan kerugian berupa cacat fisik hingga kematian terhadap tertanggung.

Asuransi kecelakaan diri merupakan asuransi yang melindungi tertanggung dari peristiwa yang dapat merugikan tertanggung baik finansial maupun fisik. Adapun kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan diri diantaranya :

1. Kecelakaan yang beresiko kematian
2. Kecelakaan yang beresiko cacat tetap
3. Kecelakaan yang beresiko cacat sementara
4. Kecelakaan yang membutuhkan ganti rugi berupa biaya pengobatan dan biaya rumah sakit

Asuransi kecelakaan diri semakin banyak diminati oleh masyarakat karena adanya jaminan atas kerugian yang dialami oleh tertanggung dan akan ditanggung oleh penanggung berupa santunan sesuai dengan perjanjian antara tertanggung dan penanggung sebelumnya. Resiko yang diakibatkan oleh kecelakaan diri adalah sebagai berikut :

1. Dapat menyebabkan kehilangan Jiwa
2. Dapat menyebabkan anggota badan dan penglihatan
3. Kerugian yang ditanggung oleh penanggung dapat diberikah secara rutin sesuai keadaan penanggung
4. Kerugian yang dibayarkan atas cacat dan patah tulang tertanggung
5. Penggantian kerugian ganda dalam kelipatan kesatu, kedua dan ketiga
6. Penggantian kerugian atas pengobatan dan perawatan yang diakibatkan oleh kecelakaan
7. Pemberian pembebasan cicilan premi untuk tertanggung yang tidak bisa menanggung cicilan premi selanjutnya hingga selesai

